

Werkafspraken beheer (op afstand) voor De Claxonate Purmerend

Inhoud

1. DE CLAXONATE	3
2. PRODUCTEN	3
3. OPROEPEN en HANDELSWIJZE.....	6
4. PARKEERAPPARATUUR.....	6
5. INSTRUCTIES.....	8
6. AANMAKEN VERLORENKAART	10
7. AFSLUITEN SKIDATA PROGRAMMA	11
8. CALAMITEITEN.....	11
9. CONTACTGEGEVENS	11
10. STORINGSPROTOCOL	12
11. RAPPORTAGE.....	12

1. DE CLAXONATE

De gemeente Purmerend heeft één parkeergarage in eigendom: De Claxonate. Deze garage heeft 199 plekken en bevindt zich aan Schoolplein 9. De Claxonate is een bovengrondse parkeergarage en is afgesloten met een speedgate en deuren die te openen zijn met een toegangsID tot de garage als je daar geparkeerd staat.

Een toegangsID is:

- Kaartje dat bij de slagboom is getrokken (inrijkaart)
- De bankpas waarmee iemand is ingereden
- Het kenteken waarmee is ingereden.

Zodra je de garage binnenkomt vind je direct de betaalautomaat.

Er kan alleen cashless betaald worden. Daarnaast kan er afgerekend worden via een QR-code met de mobiele telefoon (ideaal), er kan betaald worden aan de slagboom met pin of creditcard. Ook belparkeren (parkmobile, SMS Parking, EasyPark, Parkeergemak en TanQyou) behoort tot de mogelijkheden.

2. PRODUCTEN

Er komen twee soorten parkeerders in de parkeergarages.

1. Kortparkeerders
2. Abonnementhouders

De voornaamste parkeerders zijn kortparkeerders. Dat zijn mensen die binnen komen rijden en een kaartje bij de inrit trekken. Deze parkeerders kunnen op verschillende manieren hun kaartje afrekenen bij de betaalautomaten of bij de uitrit. Soms hebben zij een waardekaart of QR-code die gebruikt wordt bij het afrekenen (deze kaarten geven korting). Hun bezoek is meestal een aantal uren.

Daarnaast parkeren er abonenthouders in de garages. Dit zijn parkeerders die regelmatig in de garages parkeren en een contract hebben afgesloten. Zij komen binnenrijden door middel van het uitlezen van hun kenteken of met een eigen pas. De pas is niet noodzakelijk om met de deurlezer van de voetgangsingang weer in de garage te komen. Dat kan ook door invoeren van het kenteken waarmee in de auto geparkeerd is.

1. Kortparkeerders

Gemeente Purmerend heeft een beperkt aantal mogelijkheden die door kortparkeerders gebruikt kunnen worden bij de Claxonate:

- a. Kortparkeerder die kaartje bij de inrit trekt
- b. Kortparkeerder met waardekaart (die trekt ook een kaartje bij de inrit)
- c. Kortparkeerder met avondkaart (die trekt ook een kaartje bij de inrit)
- d. Kortparkeerder met bankpas of creditcard
- e. Kortparkeerder die betaalt met belparkeren/parkeerapp (trekt ook een kaartje bij de inrit)
- f. Kortparkeerder die betaalt met zijn of haar mobiele telefoon (trekt ook een kaartje bij de inrit)

Om de parkeerder goed van dienst te zijn bij vragen voor het gebruik van de garage wordt hieronder in het kort omschreven hoe de kaarten gebruikt moeten worden. Voor alle kaarten geldt dat er altijd bijbetaald kan worden bij de uitrit of bij de betaalautomaat.

a. Kortparkeerder die kaartje bij de inrit trekt

- Bij inrijden trekt men een kaartje (inrijkaart) bij de slagboom door op de knop te drukken
- Bij terugkomst in de garage kan de klant er voor kiezen om wel of niet bij de betaalautomaat af te rekenen. Afrekenen bij de uitrit kan ook.
- Men voert de inrijkaart in in de betaalautomaat of scant deze bij de uitritterminal. Op het display verschijnt het te betalen bedrag
- Betalen kan contactloos met een bankpas of creditcard door deze 4 seconden voor de lezer te houden. Het kan ook door invoer van de pas in de terminal (let op: bij de uitritschuin insteken).
- Als er bij de betaalautomaat is afgerekend ontvangt men weer de inrijkaart en die kan men gebruiken om uit te rijden (als de slagboom niet reageert op het kenteken).
- Bij de uitrit gaat de slagboom open op basis van het kenteken. Gebeurt dat niet dan kan de inrijkaart worden gescand onder de scanner.

b. Kortparkeerder met waardekaart

- Bij inrijden trekt men een kaartje (inrijkaart) bij de slagboom door op de knop te drukken
- Bij terugkomst in de garage kan de klant er voor kiezen om wel of niet bij de betaalautomaat af te rekenen. Afrekenen bij de uitrit kan ook.
- Men voert de inrijkaart in in de betaalautomaat of scant deze bij de uitritterminal. Op het display verschijnt het te betalen bedrag
- Nu scant men de waardekaart of avondkaart en wordt er een bedrag in mindering gebracht. Het is mogelijk om meerdere kaarten achter elkaar te scannen.
- Indien er een bedrag open blijft staan moet dat worden betaald. Dat kan contactloos met een bankpas of creditcard door deze 4 seconden voor de lezer te houden. Het kan ook door invoer van de pas in de terminal (let op: schuin insteken).
- Als het volledige bedrag is betaald kan men uitrijden. Als de betaling is gedaan bij de betaalautomaat komt de inrijkaart terug.
- Bij de uitrit gaat de slagboom open op basis van het kenteken, gebeurt dat niet dan kan de afgerekende inrijkaart worden gescand onder de scanner.

c. Kortparkeerder met avondkaart (werkt hetzelfde als een waardekaart)

- Zie onder b.

d. Kortparkeerder, ingereeden met bankpas of creditcard

- Bij inrijden trekt men GEEN kaart
- Bij de inritterminal biedt men een bankpas of een creditcard aan en de slagboom gaat open
- Wanneer men terugkomt in de garage kan men met **dezelfde** bankpas of creditcard weer naar binnen via de deurlezer of door invoering van het kenteken bij de deurlezer
- Men hoeft niet langs de betaalautomaat
- Bij de uitrit biedt men wederom **dezelfde** bankpas of creditcard aan (4 seconden voor de terminal houden of de pas schuin invoeren) en de slagboom gaat omhoog
- Het geparkeerde bedrag wordt automatisch van de bank afgeschreven

e. Kortparkeerder met met belparkeren/parkeerapp

Dit werkt met alle aanbieders voor mobiel parkeren die dit aanbieden. Vooralsnog zijn dit Parkmobile, SMS Parking, EasyPark, Parkeergemak en TanQyou.

- Bij inrijden trekt men een kaartje (inrijkaart) bij de slagboom door op de knop te drukken

- Voor uitrijden logt men in via de app op belparkeren. De zonecode is **811701**
- Bij de uitrit gaat de slagboom open op basis van het kenteken.
- Als het kenteken bij de uitrit niet goed gelezen wordt, verzoek dan de klant om op basis van de inrijkaart af te rekenen bij de slagboom of de betaalautomaat

f. Kortparkeerder met mobiele telefoon via QR code op inrijkaart

- Bij inrijden trekt men een kaartje (inrijkaart) bij de slagboom door op de knop te drukken
- Bij terugkomst in de garage scant men de QR-code op de inrijkaart met de mobiele telefoon.
- Er wordt een webpagina geopend waar de betaling kan worden verricht.
- Men kan betalen met ideal
- Op de bevestigingspagina van de betaling wordt tevens een knop getoond om een kwitantie als pdf te kunnen downloaden.
- Nadat betaald is kan men uitrijden op kenteken of door het aanbieden van het KPK bij de uitrit. De tijd voor het uitrijden is gelijk aan de tijd, zou men bij de betaalautomaat betaald hebben. Is die tijd verstreken dan moet men bijbetalen. Ook dat kan weer via de Mobile Pay oplossing.
- Mocht de dienst niet werken, dan kan men nog altijd afrekenen aan de betaalautomaat of bij de uitrit.
- Bij de uitrit gaat de slagboom open op basis van het kenteken, gebeurt dat niet dan kan het afgerekende inrijkaart worden gescand onder de scanner.

2. Abonnementhouders

Gemeente Purmerend kent verschillende soorten abonnementhouders. Het gebruik is echter allemaal hetzelfde. Er zijn alleen verschillende tijden waarbinnen men kan parkeren.

- Beperkt bedrijven abonnement: maandag t/m zaterdag van 8:00 – 18:30 en op vrijdag van 8:00 – 21:30.
- 24/7 abonnement (bewonersabonnement, 24/7 bedrijfsabonnement of maandabonnement).

Alle abonnementhouders hebben hun kenteken laten registeren, zodat zij bij de in- en uitrit gewoon kunnen doorrijden, zonder dat zij iets hoeven aan te bieden. Het kan wel gebeuren dat men bij bijvoorbeeld een beperkt bedrijvenabonnement heeft, die tot 18.30 uur op de kaart mag parkeren, later wil uitrijden. Dat is geen probleem, want men krijgt over de periode dat men langer geparkeerd staat een melding bij de uitrit dat bijbetaald moet worden.

Abonnementspas (back-up ID)

Alle houders van een jaar- en kwartaalabonnement hebben een pas met QR-code ontvangen. Deze pas werkt bij de voetgangersentree en lift als de auto in de garage staat. De pas kan ook gebruikt worden als de kentekenherkenning van de parkeerinstallatie om een of andere reden niet werkt. Voor houders van een maandabonnement is (nog) geen pas beschikbaar.

De pas kan alleen gebruikt worden in combinatie met de auto met het kenteken waar het abonnement op staat. In andere gevallen werkt de pas niet.

Als een abonnementhouder de pas gebruikt en de boom gaat niet open, dient altijd goed naar de oorzaak gekeken te worden. **De meest waarschijnlijke oorzaak is dat een ander kenteken op het abonnement al binnen is.** In de meeste gevallen zal de parkeerder een kaartje moeten trekken en regulier moeten afrekenen. Indien de parkeerder het hier niet mee eens is kan deze een mail sturen naar parkeren@purmerend.nl. Deze wordt dan door de gemeente in behandeling genomen.

3. OPROEPEN en HANDELSWIJZE

Zodra er een oproep binnenkomt moet die altijd als volgt beantwoord worden.

Goedemorgen/middag/avond, waar kan ik u mee van dienst zijn?

Vraag altijd na op welke locatie de klant zich bevindt (deurlezer, betaalautomaat, in- of uitrit). Vraag bij betaalproblemen **altijd of men de kaart al in de betaalautomaat of bij uitrit heeft gestoken. Blijkt dat zo te zijn, vraag dan om te annuleren zodat vanaf het begin de klant stap voor stap geholpen kan worden.**

Snelheid van handelen bij een intercom oproep: 50% van de oproepen moet binnen 30 seconden worden opgepakt en 90% binnen 1 minuut. Dit betekent dat er zeer snel gereageerd moet worden.

Veel voorkomende vragen/ oproepen

- Abonnementhouder komt er niet in of niet uit
- Abonnementhouder komt er niet uit
- Waardekaart/ avondkaart werkt niet
- Deur opent niet
- Betaling lukt niet
- Betaalautomaat is buiten werking/ pinstoring
- Kenteken is niet goed gelezen

In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op de afhandeling hiervan.

4. PARKEERAPPARATUUR

Er zijn een aantal onderdelen van het parkeersysteem die essentieel zijn voor parkeerders en daarom ook van belang zijn om te weten om zodoende een goede begeleiding en service te verlenen.

1. Betaalautomaten
2. In- en uitrit terminals
3. Deurlezers

1. Betaalautomaat



In de garage staat één betaalautomaat. **Er kan niet cash betaald worden**. Het is mogelijk om bij de betaalautomaat af te rekenen met een bankpas, creditcard, waardekaart of avondkaart. (Zie foto 1). Op de betaalautomaat staat linksboven in het beeldscherm de code van de betaalautomaat die correspondeert met de code van de besturingscentrale. Zie hieronder de foto van de betaalautomaat.

(NB het briefje op de automaat is verwijderd)

Foto 1 Cashless betaalautomaat

2. In- en uitrit terminals

De garage heeft een in- en een uitrit en een wisselbaan, met slagbomen. Op de terminals zitten meerdere opties om de garage in te komen en om af te rekenen. Op foto 2 is te zien welke opties er zijn. Naast het laten scannen van de QR code/ waardekaart is er tevens een mogelijkheid om met je PIN en Creditcard bij de uitrit af te rekenen. **Betalen met betaalpas kan op twee manieren: pas invoeren in de terminal of de pas 4 seconden voor de terminal houden (of dubbel tap).** Lukt het niet, vraag de klant om de pas langer voor de lezer te houden.



Foto 2. Inrit terminal (links) en uitrit terminal (rechts)

Ook kun je met je bankpas bij de garage in- en uitrijden. De bankpas vervangt dan eigenlijk het parkeerkaartje. **Dezelfde** bankpas moet dan tevens worden gebruikt bij de deurlezers om de garage in te komen (kenteken invoeren kan ook). Er hoeft dan bij het inrijden geen inritkaart meer te worden getrokken.

3. Deurlezers

De parkeergarage heeft twee deurlezers: één bij het deur en één bij de lift. Met de deurlezer voor de lift wordt alleen de lift opgeroepen.

De deurlezers worden geactiveerd door insteken van het kaartje (inrijkaart), invoeren van het kenteken of gebruik van de bankpas waarmee ingereden is. De deurlezer kan ook geactiveerd worden door een abonnementspas te scannen.

Betalen bij de deurlezers is niet mogelijk!

Als de deur of lift niet reageert, vraag dan of het kenteken opnieuw kan worden ingevoerd. Check of het kenteken binnen staat.

Als om wat voor reden dan ook de deur niet open gaat en het kenteken wel binnen staat, verzoek mensen dan om via de lift de garage in te komen.



Foto 3: deurlezer

5. INSTRUCTIES

Om de parkeerder juist van dienst te kunnen zijn staan hier enkele instructies die strikt nageleefd moeten worden. In de parkeergarage kunnen zich diverse situaties voordoen waardoor de parkeerder met vragen op de intercom kan drukken. In het onderstaande overzicht wordt kort omschreven hoe hiermee om te gaan.

De boom gaat niet open terwijl de klant wel denkt betaald te hebben (kortparkeerder).

Het kan gebeuren dat de kort parkeer klant bij de uitrit staat en de slagboom niet opengaat. Het Skidata systeem geeft aan wat de reden is dat de boom niet open gaat. In veel gevallen moet de parkeerder alsnog afrekenen. Dat kan bij de uitrit met de bankpas of creditcard en anders bij de betaalautomaat. Indien de parkeerder het hier niet mee eens is kan deze een mail sturen naar parkeren@purmerend.nl, voorzien van de betaalbewijzen. Deze wordt dan door de gemeente in behandeling genomen.

In een beperkt aantal gevallen is er sprake van een storing. Als helder is dat wel betaald is, kan de boom worden geopend. De boom-open moet worden geregistreerd.

De boom gaat niet open terwijl de klant wel denkt betaald te hebben (abbonementhouder).

Ook kan het zijn dat er een abonnementhouder bij de uitrit staat. Vraag dan altijd naar zijn/haar naam en adres en het kenteken. Als het kenteken niet klopt met dat van de auto, dan kan in het systeem een correctie worden gedaan (het kenteken is dan niet goed gelezen).

Als het kenteken niet klopt met dat wat in het systeem staat, dan moet men betalen. Dat kan bij de uitrit met de bankpas of creditcard en anders bij de betaalautomaat. Een oorzaak van het niet werken kan zijn dat er een ander kenteken op het abonnement al binnen is of dat de auto die binnen wil rijden niet het juiste kenteken heeft. In de meeste gevallen zal de parkeerder een kaartje moeten trekken en regulier moeten afrekenen. Indien de parkeerder het hier niet mee eens is kan deze een mail sturen naar parkeren@purmerend.nl. Deze wordt dan door de gemeente in behandeling genomen.

Als het kenteken wel klopt en de boom gaat niet open, check dan het tijdstip en het type abonnement. Met een beperkt bedrijfsabonnement gaat de boom niet open als buiten de abonnementstijden wordt uitgereden. Er moet dan worden bijbetaald. Bij inrijden buiten de abonnementstijden moet een kaartje worden getrokken en worden afgerekend.

Parkeerder is ingelogd met belparkeren, de boom gaat niet open

Het kan gebeuren dat de kort parkeer klant bij de uitrit staat, ingelogd is (of denkt te zijn) bij belparkeren en de slagboom niet open gaat. Als de boom niet open gaat moet er op andere manier betaald worden.

Laat de klant eerst checken of het kenteken op het intrijkticket het goede kenteken is, en laat de klant checken of deze inderdaad is ingelogd in de parkeerapp met het kenteken.

De inrijkaart kan gescand worden bij de zuil, of ingevoerd worden bij de betaalautomaat. De belparkeeractie moet dan stop gezet worden (beëindigd worden).

Er is een technisch probleem met de betaling.

Indien het niet lukt om te betalen op de door de klant gekozen manier aan de automaat of aan de slagboom, vraag dan of de kaart al in de betaalautomaat is gestopt. Vraag om op annuleren te drukken. De kaart komt dan terug en vraag vervolgens hoe men wil betalen. Afhankelijk hoe men wil betalen kun je de parkeerder begeleiden zoals is omschreven bij de producten en de betaalautomaten. Blijkt dat de betaalautomaat defect is, verwijs dan naar de slagboom of betalen via de mobiele telefoon.

Slechts wanneer door alle technische problemen het betalen niet mogelijk blijkt te zijn, kan er een handopen slagboom handeling verricht worden. Zodra de parkeerder is geholpen is het van belang dat de storing geregistreerd wordt en gerapporteerd wordt.

De parkeerder kan niet betalen.

Allereerst: ga alle betalingsmogelijkheden na (andere pas, belparkeren, afrekenen met mobiele telefoon).

Noteer alle gegevens van parkeerder zoals naam, telefoonnummer, emailadres en kenteken. Noteer tevens het bedrag en de inrijtijd en uitrijtijd op het dagrapport. De slagboom kan worden geopend via een nulbetaling.

Bezoek hulpdiensten

Uitsluitend voor de hulpdiensten die in de garage zijn geweest om hulp te verlenen kan er een slagboom handeling verricht worden. Onder de hulpdiensten vallen de volgende diensten:

- Politie

- ANWB
- Brandweer
- Ambulance

Open de slagboom via een nulbetaling en noteer het kenteken en de hulpdienst en rapporteer dit.

QR code of waardekaart werkt niet

Noteer het kenteken, de verstrekker van de waardekaart en, eventueel het nummer dat bij de waardekaart of QR-code vermeld staat. Maak daarna de slagboom open via een nulbetaling.

Kaart verloren

Bij een verlorenkaart kun je altijd een nieuwe kaart aanmaken bij de betaalautomaat op basis van het kenteken. De kaart kan dan vervolgens door de parkeerder aan de betaalautomaat betaald worden. Indien het kenteken niet herkenbaar is, dan moet je aan de parkeerder vragen hoe laat die is binnengereiden. Op basis van dat tijdstip zal dan een verlorenkaart aangemaakt moeten worden.

6. AANMAKEN VERLORENKAART

LET OP: Het aanmaken van een verlorenkaart kan alleen aan de betaalautomaat en niet aan de slagboom

Indien men een kaart is verloren kan er op 2 manieren op afstand een nieuwe kaart aangemaakt worden. De voorkeur gaat naar het aanmaken van een kaart d.m.v. het invoeren van een kenteken. Uitsluitend wanneer het kenteken niet in het systeem terug te vinden is moet er een kaart aangemaakt worden op basis van een handmatig ingevoerde bedrag.

1. Kaart aanmaken door invoeren van het kenteken
2. Kaart aanmaken door handmatig een bedrag in te voeren

1. Kaart aanmaken door invoeren van het kenteken

Ga naar het besturingssysteem en selecteer de Claxonate. Selecteer vervolgens de betaallocatie waar de parkeerder staat en klik op de rechtermuis. Een rolmenu wordt zichtbaar en klik op de “kaart via kenteken”. Druk vervolgens op de linker muisknop om dit te activeren. Vul in het gele gedeelte het kentekennummer in en druk op “OK”. Hierna verschijnt het bedrag op het display. De parkeerder kan vervolgens het bedrag afrekenen. Nadat er is betaald komt er een kaart die bij de uitrit gebruikt kan worden om uit te rijden.

Indien het kenteken niet in het systeem wordt gevonden, dan moet er een kaart gemaakt worden waarbij handmatig het bedrag moet worden ingevoerd.

2 Kaart aanmaken door handmatig een bedrag in te voeren

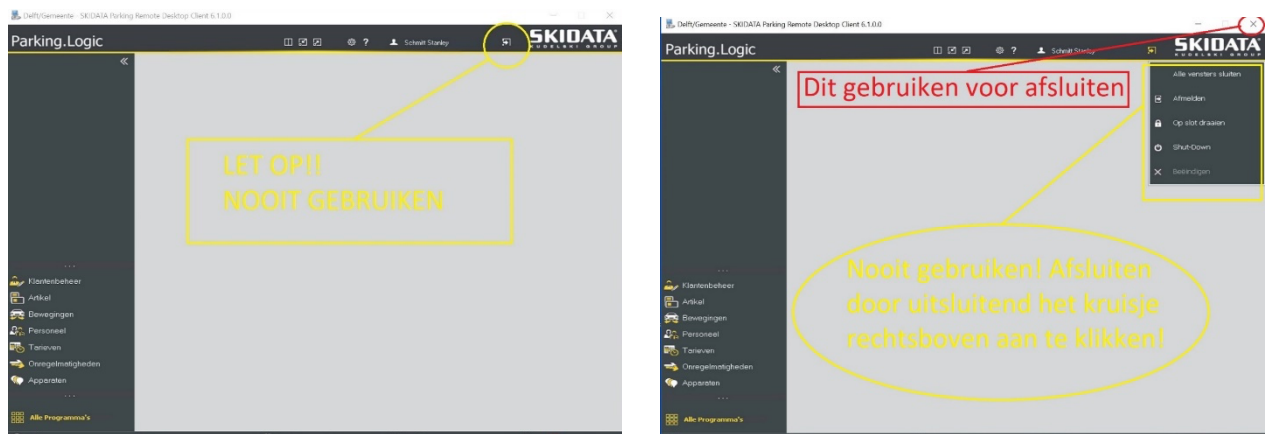
Wanneer er geen kenteken in het systeem herkend wordt, zal er een kaart aangemaakt moeten worden waarbij handmatig het bedrag ingevoerd moet worden. Om dat uit te voeren moeten de eerste stappen zoals hierboven is omschreven gemaakt worden. In plaats van het selecteren van “kaart via kenteken” moet de optie “verlorenkaart activeren” gekozen worden. Daarna komt er een pop-up scherm waarbij er twee velden ingevuld moeten worden. In het eerste witte gedeelte moet het bedrag ingevuld worden. Dit bedrag is 6 euro tenzij je zeker weet dat de klant langer dan 24uur heeft geparkeerd.

In het gele gedeelte kun je invullen “VK, kenteken niet gevonden”. Druk op “OK” en het bedrag verschijnt op het display. De parkeerder kan vervolgens het bedrag afrekenen. Nadat er is betaald komt er een kaart die bij de uitrit gebruikt kan worden om uit te rijden.

Als iemand een schuldbekentenis komt betalen dan maak je een verloren kaart aan voor het bedrag dat op de schuldbekentenis is genoteerd.

7. AFSLUITEN SKIDATA PROGRAMMA

Het is van groot belang dat het SKIDATA programma uitsluitend wordt afgesloten door het rode kruisje rechtsboven aan te klikken. Nooit volgens het icoontje zoals in onderstaande afbeelding is omcirkeld, maar altijd via het rode kruisje rechtsboven. **Nooit via shut down!! Zodra namelijk het programma verkeerd wordt afgesloten ligt onze gehele dienstverlening plat.**



8. CALAMITEITEN

Indien zich een **calamiteit** voordoet of iets wat direct op gelost moet worden in de parkeergarage omdat er sprake is van een onveilige situatie of omdat iemand volledig opgesloten zit, moet het volgende nummer gebeld worden:

Jasper Hoebe, Vastgoed 06-34344152. Als hij niet bereikbaar is kan er gebeld worden met 06-53936618 Annet van der Elst of 06b 21587972 Marijke van Roost.

Het betreft dan **uitsluitend tijdens calamiteiten** zoals brand in de garage of inbraak aan de betaalautomaat of zaken die niet door de Meldkamer opgepakt kunnen worden, maar ook niet kunnen wachten. Voor inbraak in de auto's moet de eigenaar verwezen worden naar de politie om een proces verbaal te maken.

9. CONTACTGEGEVENS

Het adres van het de gemeente is:
Purmersteenweg 42, 1441 DM Purmerend
Telefoon: 0299 – 452 452
Buiten kantooruren is telefoonnummer: 0299 430 433

HELPDESK SKIDATA

Tijdens kantooruren: 0180692100, kies optie 1
Buiten kantooruren: 0180692073

10. STORINGSPROTOCOL

Tijdens kantooruren (ma-vr 08:30-17:00 en za 08:30-17:00)

1. Lokale medewerker of Servicedienst, 0299 – 452 452, vragen naar Ellen Staas, Wytze Wissink of Jasper Hoebe van team vastgoed.
2. Locatieverantwoordelijke lokaal, Jasper Hoebe: 06- 34344152 of Ellen (NTB)
3. Escalatie (uitsluitend bij hele urgente zaken), 06-53936618 Annet van der Elst, bij geen gehoor Marijke van Roost 06- 21587072

Buiten kantooruren

1. Servicedienst/piketdienst, 0180692073 of bij geen bereik 06- 53936618 Annet van der Elst
2. Escalatie (uitsluitend bij hele urgente zaken), 06-53936618 Annet van der Elst, bij geen gehoor Marijke van Roost 06- 21587072
3. Skidata, 0180 692073

11. RAPPORTAGE

De meldkamer stuurt een rapportage met de volgende info:

Alle bijzonderheden die de afgelopen nacht hebben plaatsgevonden, het aantal oproepen en de locaties van de oproepen. Dit moet verstuurd worden naar claxonate@purmerend.nl